

小規模多機能型居宅介護事業所 向陽ヶ丘レインボーハイツ運営規程

（目的）

第1条 この規程は、社会福祉法人 網走福祉協会が設置経営する地域密着型サービスに該当する小規模多機能型居宅介護事業所 向陽ヶ丘レインボーハイツ（以下、「事業所」という。）の適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の職員が要介護状態にある高齢者に対し、適切なサービスを提供することを目的とする。

（基本方針）

第2条 要介護者が可能な限りその自宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、通い、訪問、宿泊の形態で、家庭的な環境と地域住民との交流下、必要な日常生活上の援助を行うことにより、要介護者の日々の暮らしの支援を行い、また要介護者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに要介護者の家族の身体及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。

（運営方針）

第3条 当事業所において提供する指定小規模多機能型居宅介護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の主旨及び内容に沿ったものとする。

- 2 利用者が住みなれた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、妥当適当にサービスを提供する。
- 3 利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるようサービスを提供する。
- 4 指定小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要なサービスを提供する。
- 5 指定小規模多機能型居宅介護の提供にあたっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者または家族に対し、サービスの提供等について理解しやすいように説明を行う。
- 6 登録者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り訪問サービスの提供や電話連絡による見守り等を行う等登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供する。
- 7 サービス提供にあたっては、利用者の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。
- 8 提供する指定小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常に改善を図る。

（事業所の名称）

第4条 事業所の名称は次のとおりとする。

小規模多機能型居宅介護事業所 向陽ヶ丘レインボーハイツ

(事業所の所在地)

第5条 事業所の所在地は次のとおりとする。
北海道網走市向陽ヶ丘2丁目1番7号

(従業員の職種、員数及び職務内容)

第6条 事業所に勤務する従業員の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1人(介護支援専門員兼務可)
事業を代表し、業務の統括にあたる。
- (2) 介護支援専門員 1人
利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、事業所利用者の小規模多機能型居宅介護計画の作成のとりまとめ、地域包括支援センターや訪問看護事業所等他の関係機関との連絡・調整を行う。
- (3) 看護職員 1人以上(非常勤可)
健康把握を行うことにより利用者の健康状態を的確に掌握するとともに、利用者のかかりつけ医等の関係医療機関との連携を行う。
- (4) 介護職員 3人以上(非常勤可)
指定小規模多機能型居宅介護の提供にあたり、利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対し適切な介助を行う。
また、宿泊に対して1人以上の夜勤を配置する。その他自宅等で暮らしている方々に対して宿直または夜勤1名以上を配置する。

(営業日及び営業時間)

第7条 事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとする。

- (1) 営業日 年中無休とする。
- (2) 営業時間
 - ①通いサービス(基本時間) 午前9時00分～午後5時00分
 - ②宿泊サービス(基本時間) 午後5時00分～午前9時00分
 - ③訪問サービス(基本時間) 24時間

なお、緊急時及び必要時においては柔軟に、通い、訪問及び宿泊サービスを提供する。

(利用定員)

第8条 当事業所における登録定員は、15人とする。

- (1) 一日に通いサービスを提供する定員は9人とする。
- (2) 一日に宿泊サービスを提供する定員は5人とする。

(指定小規模多機能型居宅介護の内容)

第9条 指定小規模多機能型居宅介護の内容は次のとおりである。

事業所のサービス拠点において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

- (1) 通いサービス
 - ①日常生活の援助
日常生活動作能力に応じて、必要な介助を行う。
 - ア 移動の介助
 - イ 養護(休養)
 - ウ 通院の介助等その他必要な介護

②健康チェック

血圧測定等、利用者の全身状態の把握

③機能訓練

利用者が日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練及び利用者の心身の活性化を図るための各種支援を提供する。また、外出の機会の確保その他利用者の意向を踏まえた地域社会生活の継続のための支援を行う。

ア 日常生活動作に関する訓練

イ レクリエーション（アクティビティ・サービス）

ウ グループ活動

エ 行事的活動

オ 園芸活動

カ 趣味活動（ドライブ、買い物等含む）

キ 地域における活動への参加

④食事支援

ア 食事の準備、後片付け

イ 食事摂取の介助

ウ その他必要な食事の介助

⑤入浴支援

ア 入浴または清拭

イ 衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助

ウ その他必要な介助

⑥排泄支援

利用者の状況に応じて適切な排泄の介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行う。

⑦送迎支援

利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎サービスを行う。

(2) 訪問サービス

利用者の自宅にお伺いし、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

(3) 宿泊サービス

事業所に宿泊していただき、食事、入浴、排泄等日常生活上の世話や機能訓練を提供する。

(4) 相談・助言等

利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言、申請代行等を行う。

① 日常生活に関する相談、助言

② 認知症高齢者等を抱える家族への相談、助言

③ 福祉用具の利用方法の相談、助言

④ 住宅改修に関する情報の提供

⑤ 医療系サービスの利用についての相談、助言

⑥ 日常生活を営む上で必要な行政機関に対する手続

⑦ 家族・地域との交流支援

⑧ その他必要な相談、助言

(小規模多機能型居宅介護計画)

第10条 指定小規模多機能型居宅介護の提供を開始する際は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を十分に把握し、個別に小規模多機能型介護計画を作成する。

- 2 小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、地域における活動への参加の機会の提供により利用者の多様な活動の確保に努める。
- 3 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、他の小規模多機能型居宅介護職員との協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した小規模多機能型居宅介護計画を作成する。
- 4 小規模多機能型居宅介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者または、その家族に説明し利用者の同意を得る。
- 5 小規模多機能型居宅介護計画を作成した際には、当該小規模多機能型居宅介護計画を利用者に交付する。なお、交付した小規模多機能型居宅介護計画は、2年間保存する。
- 6 利用者に対し、小規模多機能型居宅介護計画に基づいてサービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行う。
- 7 小規模多機能型居宅介護計画の作成後においても、常に小規模多機能型居宅介護計画の実施状況及び利用者の様態の変化等の把握を行い、必要に応じて小規模多機能型居宅介護計画の変更を行う。
- 8 小規模多機能型居宅介護計画の目標及び内容については、利用者または家族に説明を行うとともに、その実施状況や評価についても説明を行い、記録する。

(指定小規模多機能型居宅介護の利用料)

第11条 サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該小規模多機能型居宅介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする。当該事業所が法定代理サービスであるときは、利用者の介護負担割合証に記載されている利用者負担の割合の額とする。

2 事業所は、法定代理受領サービスに該当するサービスを提供した場合には、その利用者から利用料の一部として当該小規模多機能型居宅介護に係る地域密着型介護サービス費用基準額から事業所に支払われる地域密着型介護サービス費の額を控除して得た額の支払いを受けるものとする。

3 事業所は、法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合には、利用者から支払いを受ける額と厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に不合理な差額が生じないようにする。

4 事業所は、前2項の他次に掲げる費用について徴収する。

(1) 宿泊は、1泊につき2,066円を徴収する。

(2) 食費は、利用した食事に対して、朝食395円、昼食525円、夕食525円を徴収する。

(3) オムツ代、尿とりパットは実費を徴収する。

(4) 前各号に掲げるものの他、指定小規模多機能型居宅介護の中で提供されるサービスのうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用で、その利用者が負担することが適当と認められる費用につき実費を徴収する。

5 前項に費用の支払いを含むサービスを提供する際には、事前に利用者またはその家族に対して必要な資料を提示し、当該サービスの内容及び費用の説明をした上で、利用者の同意を得る。また、併せて、その支払いの同意する旨の文書に署名(記名押印)を受ける。

6 利用料の支払いは、現金、銀行口座振込、郵便振替または預金口座振替(自動払込)に

より指定期日までに受ける。

(通常の事業の実施地域)

第12条 通常の事業の実施区域は網走市の全区域とする。

(サービス提供記録の記載)

第13条 指定小規模多機能型居宅介護を提供した際には、その提供日数及び内容、当該小規模多機能型居宅介護について、利用者に代わって支払いを受ける介護報酬の額、その他必要な記録を所定の書面に記載する。

(個人情報の保護)

第14条 利用者の個人情報を含む小規模多機能型居宅介護計画書、各種記録等については、関係法令及びガイドライン等に基づき、個人情報の保護に努めるものとする。

(秘密保持)

第15条 事業所の従業員は、業務上知りえた利用者またはその家族の秘密保持を厳守するため、従業員でなくなった後も秘密を漏らすことがないように、就業規則に記載するとともに損害賠償等を含める内容の誓約書を提出しなければならない。

(苦情処理)

第16条 提供した指定小規模多機能型居宅介護に関する利用者及び家族からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じるものとする。

具体的には、相談窓口、苦情処理の体制及び手順等当該事業所における苦情を処理するために講じる措置の概要について明らかにし、利用申込者またはその家族にサービス内容を説明する文書に苦情に対する措置の概要についても記載するとともに、事業所に掲示する。

- 2 提供した指定小規模多機能型居宅介護に関する利用者及び家族からの苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等を記録する。
- 3 苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行う。
- 4 提供した指定小規模多機能型居宅介護に関し、法第23条の規定により市が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市の職員からの質問もしくは照会に応じる。また、利用者または家族からの苦情に対して市が行う調査に協力するとともに、市から指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。
- 5 市からの求めがあった場合には、改善内容を市に報告する。
- 6 提供した指定小規模多機能型居宅介護に係る利用者または家族からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う法第176条第1項第2号の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から同号の指導または助言を受けた場合においては、当該指導または助言に従って必要な改善を行う。
- 7 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告する。

(事故発生時の対応)

第17条 利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生

した場合には、損害賠償を速やかに行う。

- 2 事故が発生した場合には、その事故の状況及び事故に際して執った処置について記録する。
- 3 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

（衛生管理）

第 18 条 指定小規模多機能型居宅介護に使用する備品等は清潔を保持するため、業務開始前・終了時の日々の清掃・消毒を施すなど、常に衛生管理に留意するものとする。

- 2 職員へは、研修や勉強会を通じ感染症対策や衛生管理に関する知識の習得を図る。

（緊急時における対応方法）

第 19 条 職員は、サービス提供中に利用者の心身の状況に異常その他緊急事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡などの措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

- 2 主治医との連絡並びに指示が得られなかった場合には、事業所が定めた協力医療機関へ連絡するとともに受診等の適切な処置を講ずる。

（非常災害対策）

第 20 条 指定小規模多機能型居宅介護の提供中に天災その他の災害が発生した場合、職員は利用者の避難等適切な措置を講ずる。また、管理者は、日常的に具体的な対処方法、避難経路及び協力期間等との連携方法を確認し、災害時には避難等の指揮をとる。

- 2 非常災害に備え、年 2 回以上の避難訓練を行う。

（虐待の防止のための措置に関する事項）

第 21 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のための次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
 - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - (3) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（運営推進会議）

第 22 条 小規模多機能型居宅介護事業所が地域に密着し、地域に開かれたものにするために、運営推進会議を開催する。

- 2 運営推進会議の開催は、おおむね 2 ヶ月に 1 回以上とする。
- 3 運営推進会議のメンバーは、利用者、利用者家族、地域住民の代表者、網走市の担当職員もしくは事業所が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び小規模多機能型居宅介護についての知見を有する者とする。
- 4 会議の内容は、事業所のサービス内容の報告及び利用者に対して適切なサービスが行われているかの確認、地域との意見交換・交流等とする。
- 5 運営推進会議の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表する。

(記録の整備)

第 23 条 事業所は、職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

2 利用者に対する指定小規模多機能型居宅介護の提供に関する記録を整備し、その完結の日から 2 年保存する。

(サービス利用にあたっての留意事項)

第 24 条 指定小規模多機能型居宅介護サービスの提供にあたって、予め利用申込者又はその家族に対し、事業所の運営の概要、当事業所従業員の勤務の体制その他利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して

説明を行い、サービスの内容及び利用期間等について利用申込者の同意を得るものとする。

利用者は、居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとする。利用者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上が必要であると認められる場合には、事業所従業員が利用者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとする。但し、その場合、事業所は利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとする。

事業所は、そのサービス提供に起因して発生した事故に対しては、損害賠償を行う。

また、利用者が施設建物、設備等に対して故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により現状に復するか、又は相当の代価を支払うものとする。

(その他運営についての重要事項)

第 25 条 職員の質の向上を図るため、次のとおり研修の機会を設ける。

(1) 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内

(2) 定期的研修 随時

2 職員等は、その勤務中常に身分を証明する証票を携行し、利用者または家族から求められたときは、これを提示する。

3 サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

4 事業所の通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な指定小規模多機能型居宅介護を提供することが困難であると認めた場合は、適当な他の小規模多機能型居宅介護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに講じるものとする。

5 事業所は、指定小規模多機能型居宅介護の提供を求められた場合には、その者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定等の有無及び要介護認定等の期間を確かめるものとする。

6 事業所は、前項の被保険者証に、介護保険法第 7 8 条の 3 第 2 項に規定する認定審査会意見が記載されているときは、当該認定審査会意見に配慮して、サービスを提供するものとする。

7 指定小規模多機能型居宅介護の提供を受けている利用者が、正当な理由なしに小規模多機能型居宅介護の利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき、あるいは、偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、または受けようとしたときは、遅滞なく意見を付してその旨を網走市に通知するものとする。

8 事業所は、居宅介護支援事業所またはその従業員に対し利用者にサービスを利用させ

ることの代償として金品その他財産上の利益を供与しない。

9 この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は管理者が定めるものとする。

附則

1. この運営規程は、平成21年4月1日から施行する。

附則

1. この運営規程は、平成29年3月23日に改正し、平成29年4月1日から施行する。

附則

1. この運営規程は、平成30年8月1日に改正し、平成30年8月1日から施行する。

附則

1. この運営規程は、令和元年10月1日に改正し、令和元年10月1日から施行する。

附則

1. この運営規程は、令和3年 8月1日に改正し、令和3年 8月1日から施行する。

附則

1. この運営規程は、令和6年 8月1日に改正し、令和6年 8月1日から施行する。

利用者からの苦情に関する対応の概要

事業所	小規模多機能型居宅介護事業所 向陽ヶ丘レインボーハイツ
種類	指定小規模多機能型居宅介護事業所

対 応 の 概 要
1. 苦情のとりえ方 苦情とは、一般的に不平不満、文句といった認識がなされているが、利用者のニーズの一部ととらえることが必要である。苦情に対する措置ということでなく、その人にとって何が必要か、何が足りなかったのかを客観的に見つめることによって苦情はニーズになる。 2. 利用者からの相談または苦情等に関する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 苦情に対する常設の窓口として、苦情処理責任者及び担当者をおいている。担当者が、不在の場合は従業員全員が対応できるようにするとともに、担当者に対応の状況を逐次引き継いでいる。 《相談、苦情に対する窓口》 責任者 施設長 竹田 只史 TEL 0152-67-5516 (FAX 67-8016) 担当者 介護支援専門員 蒲生 正幸 TEL 0152-67-5516 (FAX 67-8016) 介護支援専門員 佐川 真章 TEL 0152-67-7775 (FAX 61-1616) 3. 円滑かつ迅速に対応する処理体制・手順 ①苦情があった場合は、相手の言い分、内容を言葉や会話そのままを客観的にかつ適切に記録する。 ②その場で解決できる苦情については、担当者が対応内容を記録し、責任者に報告する。 ③相手の苦情やニーズの内容が不確定な場合は、直ちに管理者あるいは担当者が面接し、苦情内容を把握する。必要に応じ、網走市介護保険係等に連絡する。 ④サービス提供責任者や関係者との確認や協議が必要な場合は、直ちに管理者を含めた担当者会議等を開き対応策を協議する。苦情の担当者は、客観的判断を担保できる者を選任する。 ⑤対応策が決定したら、直ちに入所者本人又は家族を訪問して、謝罪や今後の対応策について理解と納得を得る。 ⑥網走市介護保険係等の関係機関に報告する。 ⑦記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。 4. 苦情対応に関する記録 苦情対応記録簿を作成し、関係者に回覧する。 5. その他参考事項 普段から苦情が出ないような相談業務を心がけている。 ①朝夕の打合せ、ミーティングによる報告、連絡、相談とケース検討、情報の共有化に努めている。 ②説明、接遇、介護等に関する職員間のチェック機能を活用する。